

# Seguro de Dispositivos Movistar

## Documento de información sobre el producto de seguro

Aseguradora: Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U    Producto: Dispositivos electrónicos

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. , registrada en España y ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave C0810.

Este documento de información de productos de seguros no tiene carácter vinculante y sólo tiene como objeto proporcionar un resumen de las principales coberturas y exclusiones cuya contratación es posible, y no está personalizado a sus necesidades individuales específicas. La información contractual y precontractual completa del producto se proporciona en la documentación de su contrato.

### ¿En qué consiste este tipo de seguro?

Es un contrato de seguro por el cual quedan cubiertos los daños accidentales y los supuestos de sustracción (robo o hurto) que puedan sufrir ordenadores portátiles, smartwatches, videoconsolas y/o televisiones (según el o los tipos de objetos que se aseguren) comprados a través de MOVISTAR. Cada una de estas coberturas, también abajo desarrolladas, resultarán aplicables únicamente en la medida en que sean contratadas y que el dispositivo electrónico fuese comprado a través de MOVISTAR.



### ¿Qué se asegura?

#### Cobertura de Daños Accidentales:

- ✓ **Daños Accidentales:** cualquier deterioro o destrucción del Dispositivo Electrónico que impida su correcto funcionamiento. El resarcimiento del daño sufrido se hará mediante reparación, sustitución con un Dispositivo PUESTO A NUEVO o indemnizando con un valor equivalente al coste de reparación establecido por el fabricante. Con el límite anual de indemnización que será: (i) el valor del Dispositivo Electrónico de Sustitución entregado; o (ii) abono de la factura de reparación; o (iii) el valor de la reparación del dispositivo electrónico por la Aseguradora, con el límite máximo del valor del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento del incidente y un límite de 2.500 euros.

#### Coberturas aplicables únicamente en caso de contratación:

- ✓ **Daños Accidentales con prestación adicional de SWAP:** cualquier deterioro o destrucción del Dispositivo Electrónico que impida su correcto funcionamiento. El resarcimiento del daño sufrido se hará mediante la sustitución con un Dispositivo PUESTO A NUEVO o indemnizando con un valor equivalente al coste de reparación establecido por el fabricante. Con el límite anual de indemnización que será: (i) el valor del Dispositivo Electrónico de Sustitución entregado; o con el límite máximo del valor del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento del incidente y un límite de 2.500 euros.
- ✓ **Sustracción (Robo o Hurto):** En este caso la aseguradora entregará un dispositivo de sustitución igual o de similares características,. Con el límite anual de indemnización que será: (i) el valor del Dispositivo Electrónico de Sustitución entregado; o (ii) el valor del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento del daño y un límite de 2.500 euros.

En caso de indemnización por la Aseguradora, el Tomador/ Asegurado deberá abonar la franquicia establecida en su póliza de seguro, acorde a la modalidad de seguro contratada.



### ¿Qué no está asegurado?

#### Aplicable exclusivamente a la cobertura de Daños Accidentales:

- ✗ Averías, fallos o defectos relacionados con causas internas cubiertas por la garantía del fabricante y/o la del distribuidor.
- ✗ Daño en el dispositivo electrónico originados por la introducción, por cualquier medio, de virus en el software.
- ✗ Dispositivo electrónico cuyo exterior, interior, software original del fabricante o unidad central haya sido abierta o manipulada.
- ✗ Coste de reparación o adquisición abonados por el Asegurado o Tomador sin la previa aprobación del Asegurador.

#### Aplicable exclusivamente a la cobertura de Sustracción:

- ✗ Sustracciones en colegios, centros escolares, gimnasios/centros deportivo y vehículos, salvo que haya habido fuerza en las cosas o violencia o intimidación en la persona.
- ✗ Sustracción del dispositivo electrónico dejado sin atención en lugar público, o en un lugar al que el público tenga fácil acceso y sin restricciones a menos que se proporcione evidencia de uso de la fuerza o intimidación.
- ✗ Los mensajes de texto o descargas de datos realizados tras la sustracción del Dispositivo Electrónico.

#### Aplicable a ambas coberturas:

- ✗ Cuando en el siniestro haya mediado dolo o culpa grave o hayan sido causados por mala fe del Tomador, Asegurado o sus allegados.
- ✗ Los accesorios o partes consumible relacionadas con el funcionamiento del Dispositivo Electrónico Asegurado (cargadores, sistema de manos libres, tarjetas complementarias, etc)
- ✗ Los perjuicios o pérdidas financieras sufridas por el contratante/Asegurado durante o tras el siniestro
- ✗ Cualquier daño o pérdida a consecuencia de un incendio.
- ✗ Las pérdidas de datos, software, tonos de timbre personalizados, gráficos, aplicaciones u otros materiales descargados en el Dispositivo Electrónico antes de la sustracción o del accidente.
- ✗ Cualquier dispositivo con antigüedad superior a 30 días desde su adquisición y que no sea de un cliente que no lo haya comprado en los canales de distribución de Movistar.



### ¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! El límite anual de siniestros es uno por cobertura contratada y por dispositivo asegurado.
- ! Solo en caso de siniestro, el Asegurado tendrá que pagar la franquicia que aplique y que se recoge en las condiciones generales de la póliza.
- ! Serán de cuenta del Asegurado los costes en que incurra la Aseguradora si el dispositivo electrónico entregado por el Asegurado no se encuentra desbloqueado, impidiendo que la Aseguradora pueda manipularlo e intentar su reparación, resultando igualmente imposible tramitar el siniestro.
- ! En caso de haber contratado la cobertura de sustracción, si el dispositivo electrónico es recuperado dentro del plazo de tres meses el Asegurado deberá recibirlo y restituir la indemnización percibida por la misma, asumiendo los costes de envío.

# Seguro de Dispositivos Movistar

## Documento de información sobre el producto de seguro

Aseguradora: Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U      Producto: Dispositivos electrónicos

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. , registrada en España y ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave C0810.



### ¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ Cobertura mundial. En caso que sea necesaria la entrega y/o recogida del Dispositivo Electrónico Asegurado para la prestación de la cobertura acordada, dicha entrega y/o recogida se llevará a cabo sólo dentro del territorio de España.



### ¿Cuáles son mis obligaciones?

#### Al contratar el Seguro

- Ser mayor de edad (18 años) y residente en España al contratar el seguro.
- Facilitar tipo de dispositivo y la marca y modelo del dispositivo asegurado por el contrato de seguro.
- Facilitar verazmente toda la información necesaria para la formalización del contrato de seguro.
- En caso de devolución, o de que no se finalice la compra del Dispositivo Electrónico Asegurado distribuido por MOVISTAR, el Tomador y/o Asegurado deberá notificarlo a la Aseguradora a fin de resolver su Contrato de seguro. Te recordamos que el Seguro de Dispositivos MOVISTAR solo cubre los Dispositivos Electrónicos Asegurados enumerados en las Condiciones Particulares y comprados a través de un canal de distribución de MOVISTAR

#### Durante el Contrato de Seguro

- Pagar la prima o precio del seguro
- Toma las precauciones razonables para proteger tu Dispositivo Electrónico de cualquier daño accidental y de sustracciones.
- Usa y mantén tu Dispositivo Electrónico de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

#### En caso de sufrir un incidente

- Notificar el incidente a la Aseguradora llamando al teléfono 919019069 (horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas excepto festivos nacionales), o cualquier otro previamente notificado, en el plazo máximo de 7 días desde que se produjo el incidente o conociste el daño.
- Proporcionar toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias del daño.
- Adicionalmente en caso de Sustracción, deberá denunciar la Sustracción ante la autoridad competente en el plazo máximo de 24 horas.
- En caso de Daño Accidental, No realizar reparaciones o reemplazar el dispositivo asegurado hasta que lo autorice la Aseguradora.



### ¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

El precio anual a pagar por el Asegurado se consignará en las Condiciones Particulares del seguro.

El pago de cada anualidad o de su primer fraccionamiento se producirá al contratar o con cada renovación.

Salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares, el precio tiene carácter anual independientemente de que su pago se realice de forma aplazada en 4 cuotas trimestrales que se cargaran a través de domiciliación bancaria o tarjeta de crédito.

El precio anual es debido íntegramente por el contratante /Asegurado a la Aseguradora, aunque el riesgo termine antes de la fecha de finalización prevista.



### ¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Las coberturas comienzan en la fecha de emisión de la Póliza que figure en las Condiciones Particulares firmadas por el contratante / Asegurado, con sujeción al pago efectivo del precio, y terminan el mismo día transcurrido un año desde dicha fecha, prorrogándose la cobertura de forma automática por periodos anuales si no hay comunicación de las partes en contra.

En caso de devolución o de que no se finalice la compra del Dispositivo Electrónico Asegurado distribuido a través de MOVISTAR, el Tomador deberá notificarlo a la Aseguradora y resolver su contrato. Te recordamos que el Seguro de Dispositivos MOVISTAR solo cubre los Dispositivos Electrónicos Asegurados enumerados en las Condiciones Particulares y comprados a través de un canal de distribución de MOVISTAR.



### ¿Cómo se puede rescindir el contrato?

Podrás cancelar el seguro en los 14 días posteriores a la contratación del seguro, en el 919019069 o en [produccion.equipos@telefonicaseguros.es](mailto:produccion.equipos@telefonicaseguros.es)

En caso de no desear renovar, podrás a través del 919019069 o en [produccion.equipos@telefonicaseguros.es](mailto:produccion.equipos@telefonicaseguros.es) con al menos un mes de preaviso a la fecha de terminación de la primera anualidad o de cada una de sus prórrogas.

## IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIADORES DE SEGUROS

---

**Telefónica Móviles España, S.A.U.**, tiene su domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, 28050 de Madrid (España), y CIF: A78923125, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja M-85226.

**Telefónica de España, S.A.U.**, por su parte, tiene su domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 de Madrid (España), y CIF: A-82018474, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 13.170, Sección 8ª, del Libro de Sociedades, Folio 27, Hoja M-213.180.

En adelante, Telefónica Móviles España, S.A.U. será denominada como "**TME**" y Telefónica de España, S.A.U. como "**TDE**". Así mismo, ambas sociedades serán conjuntamente denominadas como los "**Mediadores**".

Los Mediadores, además de ofrecer servicios de otra índole, se dedican a la actividad de mediación o distribución de seguros privados, como **agencias de seguros exclusivas de la entidad aseguradora Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U.** (en adelante, "**Telefónica Seguros**"). Para ello, se encuentran autorizadas por la autoridad de control española, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (**DGSFP**). TDE está registrada con la clave E0206A82018474 y TME con la clave E0206A78923125 en el registro público administrativo para distribuidores de seguros y reaseguros del citado organismo. Esta información puede consultarse en la página web de la DGSFP.

## RÉGIMEN DE ACTIVIDAD

---

En su condición de agencias de seguros exclusivas de Telefónica Seguros, los Mediadores facilitan a los clientes información sobre los contratos de seguro que distribuyen sin ofrecerles asesoramiento basado en un análisis objetivo, ni recomendaciones. Por el contrario, actúan en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora.

## MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

En caso de desear realizar cualquier queja o reclamación en relación con la actividad de los Mediadores, el cliente deberá remitirla a través de los canales puestos a disposición de los clientes por Telefónica Seguros.

Así, si siente que no ha recibido un servicio de calidad, o desea realizar cualquier reclamación en relación al servicio recibido, el cliente puede dirigir un escrito al Servicio de Atención al Cliente a la siguiente dirección de correo electrónico: [reclamaciones.telefonicaseguros@telefonica.com](mailto:reclamaciones.telefonicaseguros@telefonica.com)

Si la solución ofrecida no fuera de su conformidad, podrá dirigirse al Departamento de Reclamaciones en la siguiente dirección de correo electrónico: [SAC.telefonicaseguros@telefonica.com](mailto:SAC.telefonicaseguros@telefonica.com)

Asimismo, siempre que acredite haber formulado previamente la reclamación ante el Departamento de Reclamaciones de la entidad aseguradora y que la resolución haya sido contraria a la pretensión del reclamante, o que no se haya pronunciado en el plazo de dos meses desde su presentación, el reclamante podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sita en Calle Miguel Ángel, 21, 28010 Madrid.

## TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

---

En lo que se refiere a su labor de mediación de seguros, y salvo que se informe en sentido contrario, los Mediadores tratarán datos personales bajo la responsabilidad de la entidad aseguradora.

Generalmente serán tratados con la finalidad de distribuir el producto de seguro y de permitir la contratación del mismo y la propia ejecución del contrato de seguro.

Para obtener más información, puedes consultar nuestra [Política de Privacidad](#) y nuestra [Política de Cookies](#).

## PARTICIPACIONES DIRECTAS E INDIRECTAS

---

Tanto los Mediadores como Telefónica Seguros son entidades pertenecientes al Grupo Telefónica, cuya matriz es Telefónica, S.A., entidad que tiene participaciones superiores al 10% en el capital social de los Mediadores y de Telefónica Seguros, así como de la entidad reaseguradora Nova Casiopea Re SA.

---

**ENTIDADES ASEGURADORAS SOBRE LAS QUE SE OFRECEN PRODUCTOS Y SU RELACIÓN CONTRACTUAL CON EL MEDIADOR**

---

Al ser agencias de seguros exclusivas, los Mediadores solo ofertan a los clientes productos aseguradores en los que Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. tiene una participación igual o superior al 50%.

En cuanto a la relación contractual con esta entidad aseguradora, se sustenta en un contrato mercantil, de agencia de seguros.

---

**RETRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN**

---

Por su labor, los Mediadores reciben por parte de Telefónica Seguros una remuneración en forma de comisión. Por su parte, los Mediadores no cobrarán al cliente ningún tipo de honorario ni coste adicional por la prestación de sus servicios de mediación.

---

**DERECHO DE DESISTIMIENTO**

---

En términos generales, en los productos de seguro comercializados a distancia el usuario dispone de un plazo mínimo de catorce días naturales desde el momento de la contratación para seguros no de vida, y de treinta días naturales para seguros de vida, dentro del cual podrá desistir del contrato de seguro, sin necesidad de indicación de motivo alguno, siempre que no se hubiera declarado ningún siniestro dentro de dicho periodo. El usuario tendrá derecho a la parte de la prima no consumida hasta la fecha.

Sin perjuicio de lo anterior, dicho derecho habrá de ejercitarse ante la entidad indicada en el contrato o póliza de seguro, y de conformidad con las condiciones y cauces en ella determinados.

Versión actualizada a 27 octubre de 2021

## POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS PARA LA OFERTA O COMPARACIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE SITIOS WEB U OTRAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA

---

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 134.3 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales («BOE» núm. 31, de 5 de febrero de 2020), el presente documento tiene por finalidad plasmar la política interna de las Agencias de Seguros Exclusivas, que garantiza la transparencia de la actividad de mediación en seguros para la oferta o comparación de productos a través de sitios web u otras técnicas de comunicación a distancia, en lo relativo a los criterios utilizados para la selección y comparación de los productos de las entidades aseguradoras; las entidades aseguradoras sobre las que se ofrecen productos y la relación contractual que mantienen con nuestras agencias de seguros exclusivas; si esa relación con las entidades aseguradoras es o no remunerada y la naturaleza de la remuneración; si el precio del seguro que figura al final del proceso está o no garantizado; y la frecuencia con la que actualizamos esta información.

### TITULARIDAD Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB

---

El presente sitio web es titularidad de Telefónica Móviles España, S.A.U. y Telefónica de España, S.A.U.

**Telefónica Móviles España, S.A.U.**, tiene su domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, 28050 de Madrid (España), y CIF: A78923125, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja M-85226.

**Telefónica de España, S.A.U.**, por su parte, tiene su domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 de Madrid (España), y CIF: A-82018474, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 13.170, Sección 8ª, del Libro de Sociedades, Folio 27, Hoja M-213.180.

Ambas sociedades median productos de seguro a favor de la entidad aseguradora Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., interviniendo como agencias de seguros exclusivas de esta entidad aseguradora.

En adelante, Telefónica Móviles España, S.A.U. y Telefónica de España, S.A.U. serán conjuntamente denominadas como los **"Mediadores"**. Pueden consultarse las condiciones de uso de este sitio web, en:

Aviso Legal: <https://www.movistar.es/particulares/aviso-legal/>

Política de Privacidad: <https://www.movistar.es/particulares/centro-de-privacidad/>

Política de Cookies: <https://www.movistar.es/particulares/centro-de-privacidad/>

Seguridad: <https://www.movistar.es/particulares/centro-de-seguridad>

### ADVERTENCIAS GENERALES

---

Las condiciones de aseguramiento serán las establecidas en el contrato de seguro. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro («BOE» núm. 250, de 17 de octubre de 1980), se advierte de que, si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la entidad aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

### PRINCIPIOS DE POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

---

En el ejercicio de la actividad de mediación o distribución de seguros, los Mediadores se someten al cumplimiento de los siguientes principios de transparencia:

#### 1. Criterios utilizados para la oferta de los productos de seguro.

En su condición de agencias de seguros exclusivas de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., los Mediadores facilitan a los clientes información sobre los contratos de seguro que distribuyen sin ofrecerles asesoramiento basado en un análisis objetivo, ni recomendaciones.

#### 2. Entidades aseguradoras sobre las que se ofrecen productos y la relación contractual con el mediador.

Al ser agencias de seguros exclusivas, los Mediadores solo ofertan a los clientes productos aseguradores en los que Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. tiene una participación igual o superior al 50%.

En cuanto a la relación contractual con esta entidad aseguradora, se sustenta en un contrato mercantil, de agencia de seguros.

## **POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS PARA LA OFERTA O COMPARACIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE SITIOS WEB U OTRAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA**

---

4 de 4

### **3. Si la relación con las entidades aseguradoras es o no remunerada y la naturaleza de la remuneración.**

Por su labor, los Mediadores reciben por parte de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. una remuneración en forma de comisión. Por su parte, los Mediadores no cobrarán al cliente ningún tipo de honorario ni coste adicional por la prestación de sus servicios de mediación.

### **4. Si el precio del seguro que figura al final del proceso está o no garantizado.**

Los procesos informáticos utilizados por los Mediadores permiten generalmente obtener una información suficiente de las características finales de los productos, lo que permite trasladar al cliente, en cada caso, el conocimiento certero de si el precio ofertado está garantizado o si, por el contrario, constituye un precio aproximado sujeto a un mayor conocimiento de las singularidades del riesgo que se pretende asegurar.

De este modo, se pone en conocimiento de los clientes y usuarios que los precios o primas que se puedan informar por los Mediadores durante el proceso de contratación son definitivos, no sufriendo alteraciones con carácter previo a la suscripción del contrato de seguro, salvo que el cliente facilitara información incompleta o realizara modificaciones posteriores relativas, entre otros, a las coberturas, objetos asegurados, duración, o declaración del riesgo. Los precios mostrados ya incluyen impuestos, comisiones y recargos.

### **5. Frecuencia con la que la información de los distribuidores es actualizada.**

La información recogida en esta política escrita será objeto de actualización en caso de producirse algún cambio de las condiciones aquí descritas.